



QuickStart

## «Full-Service»

Was wir von Ihnen benötigen

# Wir setzen Ihre Umfrage für Sie um. Sorgenfrei - im Full-Service.

Projektmanagement, Termine, Sicherheit, fehlerfreier Ablauf, methodische Beratung, Fragebogenbegutachtung und Umsetzung durch unser Team, Pretest, CI/CD und mehr. Ihr **wissenschaftlicher Berater** ist Ansprechpartner und externes Team. Damit Sie die Sicherheit haben, **erfolgreich** ins Feld zu gehen.

## **10 Dinge, die Sie uns typischerweise für die Umsetzung anliefern.**

### **1. Zeitplan:**

Falls kein Zeitplan vorhanden ist, wird Ihr Berater diesen mit Ihnen gemeinsam als Richtschnur terminieren.

Bitte senden Sie uns, falls vorhanden, einen konkreten Wunsch-Zeitplan Ihres Projekts zu. Dieser sollte folgende Termine enthalten: Bis wann soll der Fragebogen technisch umgesetzt sein? Wann findet die Testphase statt? An welchem Datum (und Uhrzeit) ist der Umfragebeginn gewünscht? Wie lange dauert die Feldphase, bzw. wann soll die Umfrage beendet werden? Und falls Auswertungen durch Mitarbeiter von OU gewünscht werden, bis wann müssen diese angeliefert werden? (Online-Auswertungen sind ohnehin schon während der Feldphase und natürlich auch sofort danach jederzeit verfügbar.)

Selbstverständlich unterstützen wir Sie bei der zeitlichen Festsetzung und Klärung dieser Meilensteine, teilen unsere Erfahrung und unser Wissen aus tausenden Full-Service-Projekten und beraten Sie gerne.

### **2. Fragebogen in allen Sprachen:**

*Ein Fragebogen(-entwurf) ist bereits vorhanden?*

Bitte senden Sie uns, falls vorhanden, den idealerweise aus Ihrer Sicht kompletten und intern abgestimmten Fragebogen zu. Allfällige Sprachversionen können Sie

uns auch gerne komplett anliefern, alternativ übernehmen wir auch gerne die kultursensible Übersetzung durch zertifizierte native Übersetzer inkl. 4-Augen-Prinzip für Sie.

Senden Sie uns den Fragebogen, wenn möglich bitte in einem Word- bzw. Excel-File zu. Falls dies nicht möglich ist, ist selbstverständlich auch eine PDF-Datei möglich.

Bei OU gehört eine methodologische und selbstverständlich orthografische Prüfung des Fragebogens immer mit dazu. Das heisst, wir prüfen den Fragebogen bezüglich Frageformulierung, Konzeption, Antwortvorgaben, Skalen, psychologische Effekte, Dramaturgie, Auswertbarkeit, Sprünge & Filter usw. und geben Ihnen Rückmeldungen, wenn wir dringende Optimierungspotenziale erkennen.

Wenn nicht alle Sprachen vorliegen, oder noch Optimierungen vorgenommen werden sollen, bieten wir Ihnen gerne an, kultursensible Sprachübersetzungen in Zusammenarbeit mit unserer langjährigen Übersetzungsagentur zu erstellen.

Tipps zur Erstellung des Fragebogens und zur Formulierung von Fragen und Antwortvorgaben sowie Skalen finden Sie unter <https://www.onlineumfragen.com> unter „Hilfe“ und dort in den Quickstarts „Frageformulierung“ und „Frageformulierung II“.

#### *Der Fragebogen ist noch nicht vorhanden?*

Natürlich steht Ihnen auch unser Service zur Fragebogenentwicklung optional zur Verfügung. Dabei unterstützen Sie unsere Umfragespezialisten (Soziologen, Psychologen, Methodenspezialisten, etc.) mit ihrer Erfahrung aus tausenden von Full-Service-Projekten. Die Zielsetzung der Befragung kommt zwingend von Ihnen. Wir kombinieren Wissen, Literatur, Standard-Instrumente, Auswertungs- und Insight-Konzepte, methodische Aspekte, Erfahrung und Best Practice gemeinsam mit Ihren Vorgaben. Wir stellen sicher, dass Ihr Fragebogen einem breiten Spektrum an Kritik standhält und valide Erkenntnisse bringt.

Unser Beratungsansatz beruht auf einer intensiven, partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit unseren Kunden. 80% aller DAX notierten Unternehmen arbeiten mit OU. Unsere Erfahrung aus über 10 Jahren Umfrage-Beratung bringen wir in Ihr Projekt ein.

### **3. Vorwort:**

Die erste Seite des Fragebogens beinhaltet in den meisten Fällen ein Vorwort an Ihre Teilnehmenden (in seltenen Fällen, z.B. wenn die Teilnahmemotivation ein besonders kritischer Faktor ist, kann die Vorwort-Seite übersprungen und direkt mit der Befragung gestartet werden, z.B. bei Event-Feedbacks oder Kundenbefragungen).

In Ihrem Vorwort verfassen Sie einen kurzen Einstieg in den Fragebogen an Ihre Teilnehmenden. Erläutern Sie hier, worum es bei der Befragung geht, weshalb die Befragung durchgeführt wird und welche persönlichen Vorteile (individueller Nutzen) die Teilnehmenden allenfalls aus der Teilnahme ziehen können (z.B. Verbesserung von Produktequalität, langfristige Massnahmen zur Verbesserung der Arbeitssituation, Zusendung oder Publikation spannender Ergebnisse, Gewinnspiel am Ende, etc.).

Ein zu langes oder zu „trockenes“ Vorwort kann den Teilnahmeimpuls abschwächen und sogar zu Abbrüchen führen (siehe auch unter „5. Einladungsmail“).

Wichtig ist hier auch, dass Sie den Teilnehmenden eine Kontaktperson bzw. Kontaktdaten angeben, damit Sie sich bei allfälligen Fragen an jemanden wenden können. In der Regel werden nur sehr wenige Teilnehmende (oder gar keine) tatsächlich diesen Kanal nutzen, aber das Vertrauen in die Umfrage wird dadurch mit Sicherheit verstärkt und durch die Offenlegung der „Person dahinter“ erhöht sich allenfalls auch die individuell gefühlte soziale Verpflichtung, an der Umfrage teilzunehmen oder nicht abzuberechnen.

#### **4. Dankesseite:**

Die Dankesseite ist die letzte Seite des Fragebogens. Hier bedanken Sie sich bei den Teilnehmern für deren Mitwirkung und verweisen allenfalls auf Ergebnisse, Veröffentlichungen etc. Die Dankesseite wird in der Regel eher kurz gestaltet.

Wichtig ist aus unserer Sicht, wenn immer möglich ein konkretes Datum oder einen konkreten Anlass zu kommunizieren, an welchem der Teilnehmer den Nutzen seiner Teilnahme mitgeteilt bekommt. Zum Beispiel mittels eines Feedbacks, welche Massnahmen auf Grund der Umfrage ergriffen wurden, wie das Produkt verbessert wurde, was an der nächsten Messe optimiert wird, etc.

#### **5. Einladungsmail:**

Wenn Sie Ihre Teilnehmer/innen über unser Tool per Email einladen möchten, brauchen wir von Ihnen die Formulierung einer Einladungsmail. Wichtig ist hier, zu erwähnen, an wen sich die Umfrage richtet, wer der Verfasser ist, worum es in der Umfrage geht, was das Ziel der Umfrage ist, wie lange die Umfrage dauert und wann die Deadline für die letztmögliche Teilnahme an der Umfrage (Feldende) ist. Teilen Sie uns bitte auch mit, von welcher Absenderadresse die Mail geschickt werden soll und wie der Betreff der Mails lauten soll.

Inhaltlich gelten für die Einladungsmail praktisch dieselben Richtlinien wie für das Vorwort. Damit Vorwort und Einladungsmail nicht repetitiv dasselbe beinhalten, empfehlen wir tendenziell eine geeignete Verteilung der Inhalte auf Einladungsmail und Vorwort vorzunehmen. Der entscheidende Impuls zur Teilnahme wird primär in der Einladungsmail gefällt. Die „Reason why“ sollte also dort so geschickt wie möglich untergebracht werden.

Weitere Tipps finden Sie unter <https://www.onlineumfragen.com> unter „Hilfe“ und dort im Quickstart „Formulierung Einladungsmail“.

## **6. Remindermail:**

Unser System kann nach einer beliebigen Zeit eine oder mehrere Remindermails an alle Teilnehmenden (bei geschlossenen Umfragen mit Passwort direkt nur an diejenigen, die noch nicht teilgenommen haben, und bei offenen oder anonymen Umfragen auch an Alle kombiniert mit einem Dank an alle, die schon teilgenommen haben) oder nur an jene Personen verschicken, die noch nicht teilgenommen haben. Schicken Sie uns hierfür den gewünschten Text zu. Dieser enthält grundsätzlich dieselben Informationen wie die Einladungsmail. Bitten Sie Ihre Teilnehmenden nochmals höflich, an der Befragung teilzunehmen und erläutern Sie nochmals, welche Vorteile eine Teilnahme mit sich bringt. Erwähnen Sie allenfalls auch, dass schon viele Personen an der Umfrage teilgenommen haben. Dies erhöht den Gruppendruck und forciert das sog. Herdenverhalten.

## **7. Logo / CI/CD:**

Teilen Sie uns mit, was Ihre Wünsche in Bezug auf die Gestaltung / das Layout des Fragebogens sind. Gibt es eine bestimmte WebSite, die als Vorlage für die Umfrage dienen kann? Unsere Grafikspezialisten sind in der Lage, Ihre Umfrage weit umfassender an Ihr CI/CD oder noch einfacher an eine bestehende WebSite (z.B. Ihre Unternehmenswebsite) anzupassen als die meisten anderen Umfragesysteme auf dem Markt. So fühlen sich Ihre Teilnehmenden „in der gewohnten Markenumgebung“ wieder und Ihre Umfrage fügt sich perfekt in das Unternehmens-CI/CD ein. Die Anpassung umfasst Layout, Farben, Logos, Header, Footer, typische Stilelemente, Schriftarten, Schriftgrößen, typografische Besonderheiten, Rändern, Hintergrundbilder, Buttons, usw.

Oder gibt es schlicht und einfach ein bestimmtes Logo, Headermotiv oder einen Footer, welches/welche wir für Sie einbauen dürfen? Dann schicken Sie uns dieses als gif-, png-, oder jpg-Datei zu.

Dürfen wir bestimmte Farben, Schriftarten, oder andere gestalterische Elemente verwenden, die zu Ihrem CI/CD passen? Dann schicken Sie uns eine Skizze, Anleitung / ein Manual mit den wichtigsten Informationen, damit wir das Design optimal an Ihr CI/CD anpassen können.

In jedem Full-Service sind 4h CI/CD-Design enthalten. In der Regel reichen diese 4 h aus, um eine fast nahezu vollständige Annäherung an bestehende WebSites zu erreichen. Natürlich kann dieses Budget auch auf Wunsch erweitert werden.

## **8. Domain:**

Falls Sie eine eigene Domain oder Subdomain für Ihre Umfrage wünschen (z.B. <http://www.meine-umfrage.com> oder im Falle einer Subdomain einer bestehenden

Domain wie [www.pepsi.com](http://www.pepsi.com) dann zum Beispiel <https://survey.pepsi.com>) können sie diese gerne bei uns beantragen.

Füllen Sie dafür einfach die Formulare aus, deren Link wir hier anhängen:

[https://www.onlineumfragen.com/pic/downloads/onlineumfragen\\_domainbestellung.pdf](https://www.onlineumfragen.com/pic/downloads/onlineumfragen_domainbestellung.pdf)

oder für Subdomains

[https://www.onlineumfragen.com/pic/downloads/onlineumfragen\\_domainbestellung\\_subdomains.pdf](https://www.onlineumfragen.com/pic/downloads/onlineumfragen_domainbestellung_subdomains.pdf)

Beachten Sie auch, dass unter unserer Standard-Domain <https://www.onlineumfragen.com> wie ab 1.1.2019 auch bei eigenen Domains und Subdomains eine SSL-Verschlüsselung immer kostenlos enthalten ist. SSL-Verschlüsselung wird bei sensiblen Daten und aus datenschutzrechtlichen Überlegungen heraus empfohlen, ist aber nicht zwingend. OU trägt damit zu einem sichereren Internet bei, denn wir sind der Meinung, dass Antwortdaten sensible Daten sind – diese sollen bestmöglich geschützt sein.

#### **9. Bilder, Attachments, PDF, Videos, Audios:**

Falls Sie Bilder, PDFs oder Medien in Ihre Umfrage integrieren möchten, schicken Sie uns diese bitte zu, mit dem Hinweis, an welcher Stelle die entsprechenden Bilder eingefügt werden sollen (Einladungsmail, Vorwort, Frage xy, Dankeseite, Header, etc.).

#### **10. Text, wenn Umfrage unterbrochen/beendet wird:**

Senden Sie uns einen Text, der den Teilnehmern angezeigt werden soll, wenn diese nach dem Umfrageende oder einer Unterbrechung auf den Fragebogen zugreifen möchten, z.B.: „Die Befragung wurde am 15. August beendet und es kann leider nicht mehr teilgenommen werden. Wir danken für Ihr Interesse.“

## **Ihre Ansprechpartner**

Für Fragen kontaktieren Sie uns einfach per E-Mail [info@onlineumfragen.com](mailto:info@onlineumfragen.com) oder per Telefon unter +41 44 500 5054. Wir stehen Ihnen gerne für Auskünfte, Beratung und Unterstützung zur Verfügung.

## **Wer sind wir?**

Onlineumfragen.com ist ein führender Schweizer Partner für Onlineumfragen. Unsere Kunden erstellen selbst oder mit unserer Unterstützung eigene Umfragen: schnell und einfach.

Jährlich mehrere Millionen von Teilnehmer-Feedbacks erleichtern unseren Kunden seit 1999 fundierte, mehrperspektivische Entscheidungen, viele davon für grosse Europäische Unternehmen, Banken, Versicherungen, öffentliche Institutionen und Universitäten.

Onlineumfragen.com GmbH  
Kernserstrasse 15  
6056 Kägiswil (Obwalden)  
Schweiz

Telefon +41 44 500 5054  
Telefax +41 44 500 5105  
E-Mail: [info@onlineumfragen.com](mailto:info@onlineumfragen.com)  
<https://www.onlineumfragen.com>

© 2019 by [onlineumfragen.com/ra](https://www.onlineumfragen.com/ra)